Catálogo de Cursos



2021



Inteligencia Emocional (autocontrol)



- ¿Qué es la Inteligencia Emocional?
- La Inteligencia Emocional aplicada al entorno personal.
- Habilidades sociales.
- La Inteligencia Emocional aplicada al entorno laboral.
- ¿Cómo impacta en mi productividad y felicidad?
- ¿Cómo se generan nuestras actitudes?
- Revisión de nuestro diálogo interno.
- Manejo del Estrés y la Adversidad.
- Conexión emocional.
- Estrategias para el desarrollo de la Inteligencia Emocional.
- Estrategias para ser más productivo.
- Estrategias para ser más feliz.

Análisis y Solución Creativa de Problemas.



Duración: 8 a 10 horas.

Grupos: 12 a 18 participantes.

- ¿Qué es un problema?
- Por qué fracasamos en la solución de un problema?
- Habilidades básicas para solucionar creativamente un problema (Los 6 sombreros para pensar).
- Bases para el análisis de los problemas:
 - Asegúrate de tener los datos.
 - Busca el origen (raíz) del problema.
 - Elabora las preguntas correctas.
 - Arma un equipo con gente clave.
- Técnicas para la resolución de problemas y su aplicación práctica:
 - 5 Por qué.
 - Diagrama de flujo.
 - Diagrama causa-efecto.
 - Matriz de selección de variables.
 - Otros ...

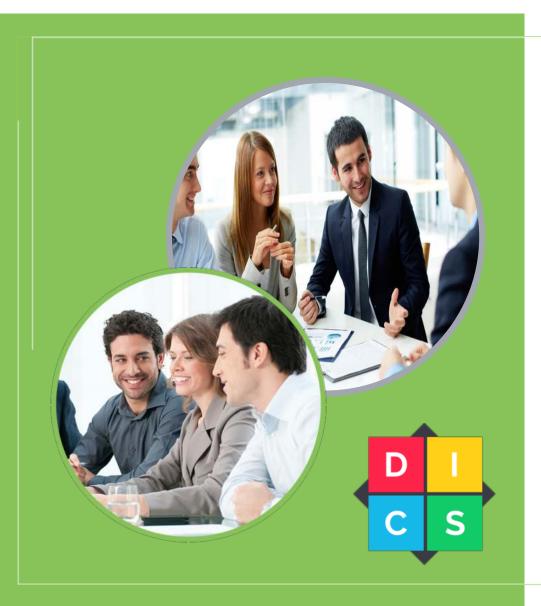


Liderazgo Situacional y Generacional.

- Características del Líder 2020.
- Definición actual de Liderazgo.
- Alineación estratégica a la Visión, Misión, Valores y Metas de la organización
- Análisis PEST como herramientas para ubicar el rol del líder que las nuevas tendencias del entorno requiere.
- Roles y responsabilidades básicas de liderazgo.
- Liderazgo Situacional.
- Retroalimentación constructiva.
- Estrategias de implementación.
- Motivación y compromiso, tareas difíciles más no imposibles de generar y mantener.
- Liderazgo generacional.

Duración: 8 a 12 horas.

Grupos: 12 a 18 participantes



DISC "Desarrollando Relaciones"

- ¿Quién eres?
- Historia de la tipología de comportamientos.
- Características de la conducta.
- . Como tratar a cada estilo de conducta.
- Entendiendo el modelo DISC.
- Cuadro de compatibilidades.
- Conducta alineada a la comunicación asertiva.
- Autoevaluación.
- Identificar estilos de conducta en relación con los demás.
- Plan de acción.

Duración: 6 a 8 horas. **Grupos:** 8 a 18 participantes.

Administración del Tiempo.

- Administración del factor tiempo.
- La tendencia a procrastinar.
- Establecer prioridades (trabajo y vida personal)
- Clarificar valores como rectores de nuestras decisiones.
- ¿Quién roba tu tiempo?
- TEST
- Estrategias para la optimización del tiempo en la vida personal y profesional.
- Clasificación de lo importante vs. lo urgente.
- Manejo de agendas (plan de acción).



Duración: 6 a 8 horas.

Grupos: 8 a 18 participantes.

Manejo de Reuniones.

- ¿Cómo son las reuniones actualmente?
- Auto-diagnóstico.
- Clasificación de reuniones en base al objetivo.
- Antes, durante y después de la reunión.
- Registro minuta.
- Rol del Líder o Coordinador.
- Pautas de Interacción.
 - ✓ Empiece.
 - ✓ Aclare.
 - ✓ Desarrolle.
 - ✓ Acuerde.
 - ✓ Termine.
- Retroalimentación asertiva.
- Estrategias para fortalecer el compromiso.



Duración: 4 a 6 horas. **Grupos:** 12 a 18 participantes.

Valores / Integridad.



- Los valores en nuestras vidas y como éstos impactan en nuestras actitudes y en todo lo que nos rodea.
- Actitudes y comportamientos que favorecen o afectan a los equipos de trabajo en una organización.
- ¿Qué son los Valores?
- Por que vivir en valores.
- Ser, Hacer y Tener.
- Valores organizacionales.
- Valores personales.
- La congruencia entre lo que decimos y lo que hacemos.
- Plan de acción personal.

Retroalimentación Asertiva.

- El proceso de retroalimentación y su impacto en el cumplimiento de los objetivos en una organización.
- Relación Liderazgo Retroalimentación.
- El valor y la importancia de una retroalimentación clara y oportuna.
- Fallas comunes en el proceso (paradigmas).
- Etapas de la retroalimentación positiva y para mejorar.
- Asertividad.
- Técnicas de retroalimentación asertiva.
- Práctica de habilidades para dar retroalimentación.
- Herramientas: one on one, 360 feedback, coaching, etc.



Presentaciones Efectivas.



Duración: 12 a 16 horas. **Grupos** 6 a 18 participantes.

- Características de una gran presentación.
- Objetivo de la presentación (indicadores a impactar).
- Estructura: inicio, desarrollo y cierre.
- Ideas para captar la atención de la audiencia.
- Elaboración de ayudas visuales.
- Que hacer y que no hacer en una filmina.
- Teoría del color.
- Características de las audiencias (generaciones).
- Habilidades del Presentador.
 - Imagen.
 - Lenguaje (que se dice y como se dice).
 - Voz.
 - Expresión Corporal.
 - Control de los nervios.
- Ejercicios prácticos frente a la cámara.
- Manejo de situaciones difíciles.

TWI-JI "Como enseñar el trabajo a otros".



Duración: 6 a 8 horas. **Grupos:** 8 a 18 participantes.

- Problemas comunes en las organizaciones.
- El líder y el control de procesos.
- Condiciones necesarias para entrenar a otros.
- Como prepararse para enseñar (OJT).
- Habilidades de un Coach.
- Las 4 etapas del proceso de enseñar.
- Puntos vitales:
 - ✓ Seguridad
 - ✓ Facilidad
 - ✓ Éxito o fracaso.
- Retroalimentación constructiva.
- Sistema de evaluación.

Comunicación Asertiva.

- Definición de comunicación.
- La comunicación como un proceso.
- La importancia de influir en los demás asertivamente.
- Principales barreras de comunicación.
- Autodiagnóstico.
- Estilos: agresivo, asertivo y pasivo.
- La intención del mensaje.
- Roles y responsabilidades (emisor/receptor).
- Características de la escucha activa.
- Reglas y recomendaciones para escuchar.
- Empatía y parafraseo.
- La comunicación en las organizaciones, reglas básicas.
- Retroalimentación asertiva.
- Apertura en el proceso de retroalimentación.
- Plan de acción.



Duración: 6 a 12 horas. **Grupos** 12 a 18 participantes.

TWI-JM

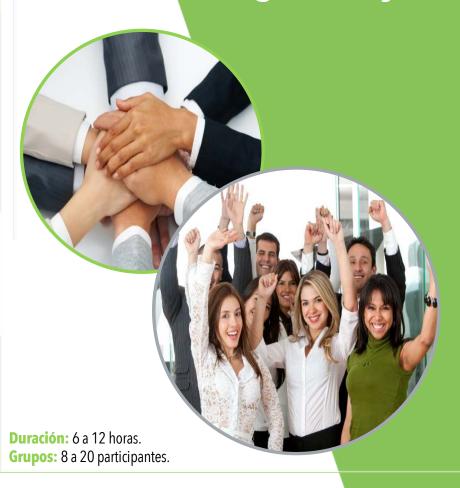
"Como mejorar el proceso de trabajo".

- Definición del problema.
- Determinar objetivos e indicadores a impactar.
- Recolección de datos.
- Análisis de la información.
- Herramientas de estadística básica:
 - ✓ Mapeo de procesos, modelo TWI-JM.
 - ✓ Análisis causa-efecto.
 - ✓ Matriz de selección de variables.
 - ✓ Pareto.
 - ✓ Histograma.
 - ✓ Diagrama de tendencias.
- Implementación de la mejora.
- Plan de seguimiento y control.



Duración: 8 horas. **Grupos:** 8 a 18 participantes.

Integración y Trabajo en Equipo.



- ✓ Las afinidades como punto de contacto.
- ✓ Grupo vs. equipo.
- ✓ Características del trabajo colaborativo.
- ✓ Autodiagnóstico
- ✓ Objetivos comunes.
- ✓ Formas y estructuras de trabajo.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Retroalimentación constructiva.
- ✓ Liderazgo por acción.
- ✓ Motivación y reconocimiento.
- ✓ Actitud y compromiso.
- ✓ Características de los equipos de alto rendimiento.
- ✓ Ejercicios prácticos.



Negociación y Manejo del Conflicto.

- Principales factores de conflicto en las organizaciones y su impacto.
- Diferencia entre problema y conflicto.
- Etapas de un conflicto.
- Las diferencias como una oportunidad.
- El líder ante el conflicto.
- Pautas de interacción en una negociación efectiva.
- Principios básicos para fortalecer las relaciones interpersonales y crear mejores alianzas.
- Estudio de casos.

Duración: 6 a 8 horas. **Grupos:** 8 a 18 participantes.

Habilidades Básicas para Fortalecer el Compromiso.

- Teorías de la motivación (fundamentos).
- Motivación: factores intrínsecos y extrínsecos.
- Definiendo autoestima.
- Los pilares de la autoestima.
- El impacto de la actitud en el trabajo.
- Decálogo de la actitud.
- Retroalimentación constructiva en el camino al logro de los objetivos.
- El sentido del logro y el fortalecimiento del compromiso en los equipos de trabajo.



Excelencia en el Servicio al Cliente.

(interno/externo)



. La calidad en el servicio al cliente.

Identificar las necesidades de sus clientes.

El proceso de servicio.

Principios básicos de relación.

4 pasos para dar un buen servicio.

El PLUS en cada interacción.

Clientes difíciles.

Clasificación de los clientes.

Estrategias de servicio.

Evaluación de la calidad de su servicio al cliente.

Estrategias de mejora en el servicio.



Duración: 8 a 10 horas. **Grupos:** 12 a 18 participantes.

Adaptabilidad/Resiliencia Tolerancia a la Presión.

- ¿Qué es la Resiliencia?
- Características de un líder resiliente:
 - 1.- Actuar con integridad
 - 2.- Comunicar eficazmente
 - 3.- Promover un liderazgo optimista
 - 4.- Perseverancia
 - 5.- Responsabilidad sobre nuestras acciones
- Manejo del strees.
- La salud psicológica como una ventaja competitiva.
- Como construir una cultura resiliente.
- Estrategias.



Gestión del Cambio

- El panteón de los que se resistieron al cambio, no lo vieron venir o no se adaptaron.
- El cambio en las organizaciones.
- Definición del cambio.
- El ciclo del cambio.
- Comportamientos ante el cambio.
- Resistencia al cambio.
- Los 8 pasos de Kotter.
- El rol del Líder ante el cambio.
- Ejemplos de estrategias adaptadas a todas las generaciones.
- Ejercicio práctico.



7 Hábitos para la Gente altamente Efectiva.



- Ejercicio de introspección: ¿Por qué quiero ser altamente efectivo?
- Paradigmas a vencer.
- Proactividad y responsabilidad.
- Comenzar con el fin en la mente.
- Poner primero lo primero.
- Pensar ganar/ganar.
- Buscar primero lo primero.
- Sinergia.
- Afilar la sierra.
- Plan de acción.

Técnicas de Elaboración y Redacción de Documentos.



Duración: 8 a 10 horas. **Grupos:** 8 a 18 participantes.

- Estructura de la documentación en un sistema de calidad.
- Importancia de la redacción.
- El valor de una correcta documentación de los procesos.
- Características de los procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Etapas para elaborar un documento:
 - Definir la intención.
 - Obtener y seleccionar información.
 - Redactar el texto.
 - Diseño del documento.
- Reglas de ortografía básicas:
 - Acentuación.
 - Palabras graves, agudas y esdrújulas.
 - El uso de los signos (punto, coma, interrogación, etc.)
 - Sinónimos y antónimos.

Los temas son una sugerencia para el cliente, se hacen adaptaciones de acuerdo a las necesidades específicas de la organización, o a los indicadores a impactar.

Nuestra especialidad es el diseño de entrenamientos a la media de nuestros clientes, por lo que la duración y la capacidad por grupo puede variar.

